



## Пресс-релиз

### **Главная тема семинара – качество предоставления госуслуг**

В Управлении Пенсионного фонда Советского района Брянска прошел семинар - совещание с руководителями подразделений Отделения Пенсионного фонда по Брянской области, начальниками Управлений и Отделов в городах и районах области. Речь шла о состоянии работы по управлению качеством предоставления государственных услуг и задачах по его совершенствованию.

В работе семинара участвовал заместитель главы администрации Советского района Вячеслав Кучерявенко. Он отметил слаженную работу ПФР и власти, а также сообщил, что жалоб на деятельность районного управления ПФР нет, хотя оно самое крупное в городе и области.

- Предоставление государственных услуг – один из главнейших процессов нашей работы, - сказал управляющий Отделением ПФР по Брянской области Олег Ключев. Определены стандарты оказания госуслуг населению, есть административные регламенты, которые необходимо неукоснительно выполнять.

Оказание госуслуг - под постоянным контролем власти, общественности. Клиенты госструктур могут оценить качество оказания госуслуг на портале «Ваш контроль», в федеральной государственной системе досудебного обжалования. Учитываются скорость работы, профессионализм, вежливость персонала, удобство процедуры, уровень комфорта в помещениях. И такой публичный мониторинг требует от руководителей Отделения и руководителей Управлений ПФР ежедневного профессионального управления процессом предоставления госуслуг.

С докладом на семинаре выступила заместитель управляющего Отделением ПФР по Брянской области Надежда Якушева. Она отметила, что задачи, связанные с обеспечением высокого качества госуслуг, были поставлены перед Управлениями еще три года назад и находились на постоянном контроле у руководства Отделения и территориальных управлений.

Внедрение новых форм работы, таких как электронный документооборот со страхователями по представлению ими электронных макетов пенсионных дел в рамках предварительной работы с будущими пенсионерами, прием по предварительной записи позволили сократить время нахождения клиентов в очереди и на приеме у специалистов. Однако появляются новые требования, и необходимо своевременно реагировать на них, вносить изменения в организацию работы, чтобы обеспечить уровень удовлетворенности граждан, получивших госуслугу в ПФР, не менее 90%.

Опытом работы по оказанию госуслуг населению поделились начальники Управлений ПФР: Советского района Брянска - Елена Трушина, Унечского района - Зинаида Макарова, г.Сельцо – Наталья Быконя. Деятельность этих управлений получила 100% положительных оценок клиентов в публичной системе «Ваш контроль». При этом все руководители отмечали, что хороших результатов удалось достигнуть только благодаря планомерной, заблаговременной работе с сотрудниками и клиентами.



**Отдел ПФР в Гордеевском  
муниципальном районе (без образования  
юридического лица)**

---

**Пресс-релиз**

По традиции на семинаре были подведены итоги смотра-конкурса на звание «Лучший коллектив ОПФР по Брянской области» во втором квартале 2015 года.

В первой группе лидерами стали УПФР Новозыбкова, Клинцов и Брянского района. Во второй группе лучшими названы УПФР Стародубского, Унечского и Клинцовского районов. В третьей группе лидерами признаны УПФР Новозыбковского, Гордеевского и Суземского районов. Всем им были вручены Благодарности.